

RM Vale TI 2021

Painel Chatbots

Fernando Campilho

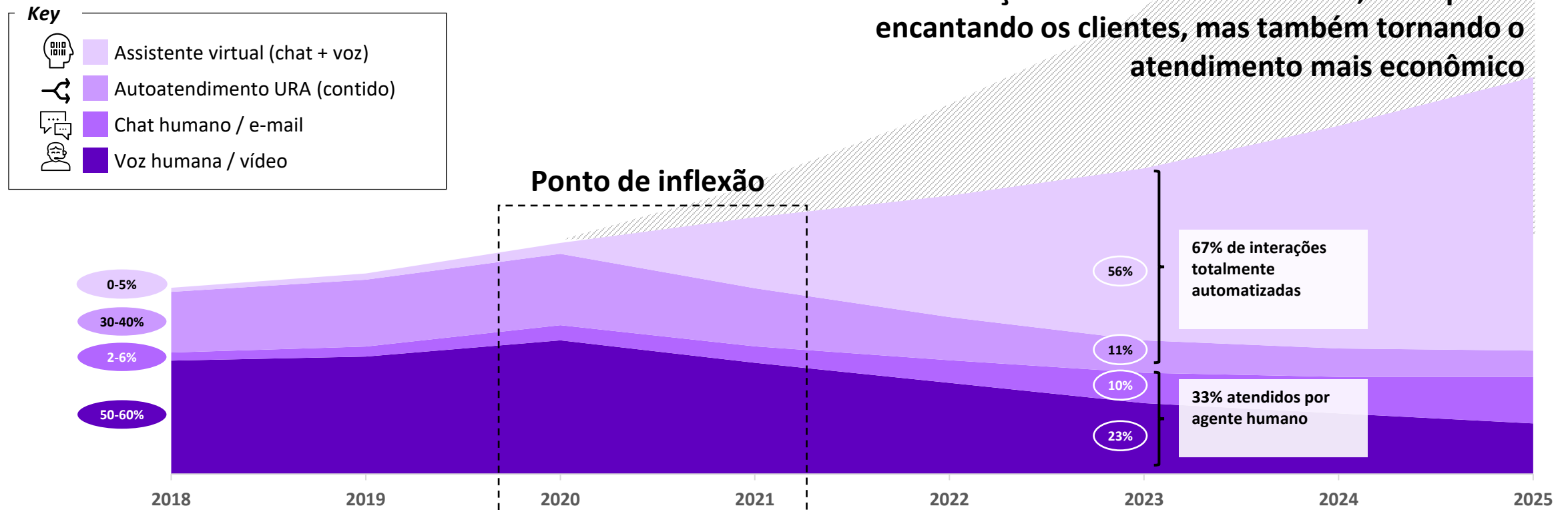
AI Senior Manager
Accenture Technology



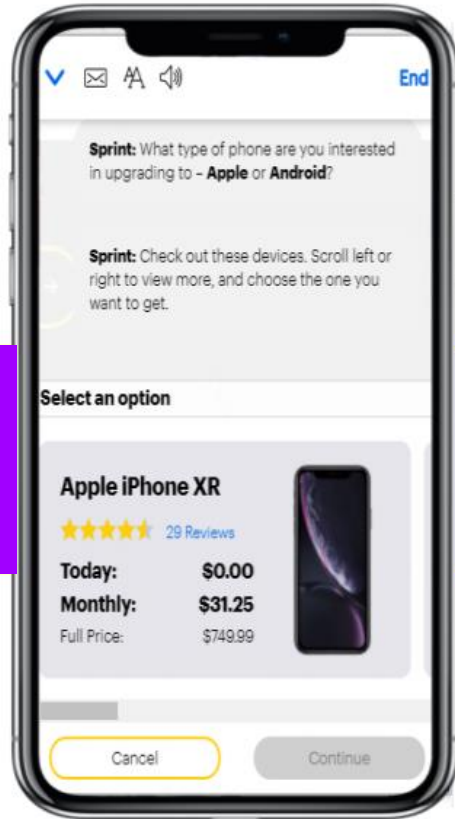
A IA CONVERSACIONAL É MAIS RELEVANTE AGORA DO QUE NUNCA

Os call centers já estavam em um ponto de inflexão pré-Covid, com contato crescendo e aumento da pressão de cima para baixo para reduzir o OpEx

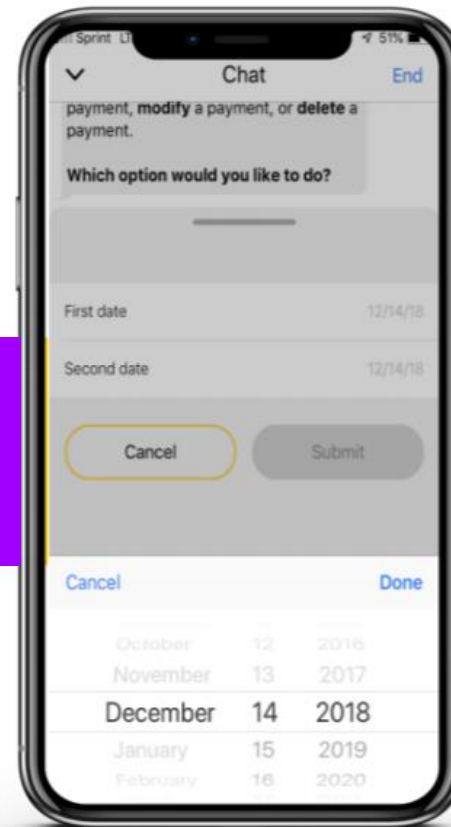
pre vemos um crescimento ainda mais rápido das interações de assistentes virtuais, não apenas encantando os clientes, mas também tornando o atendimento mais econômico



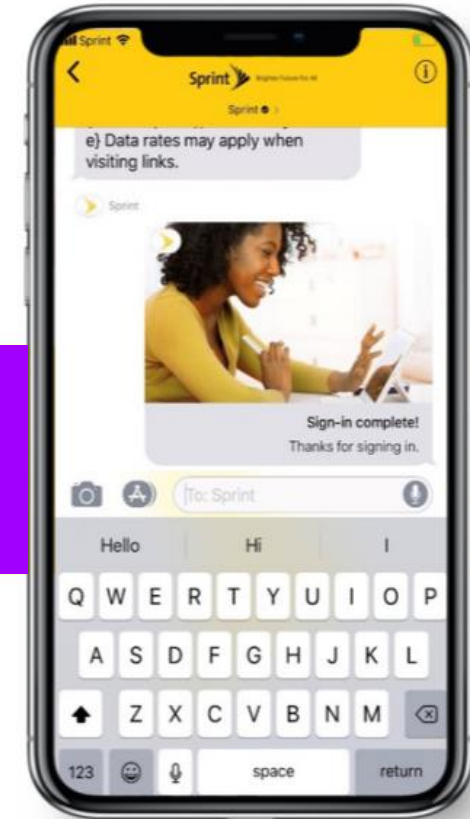
EXPANDINDO A EXPERIENCIA DO CLIENTE



Conversational Commerce



MySprint App

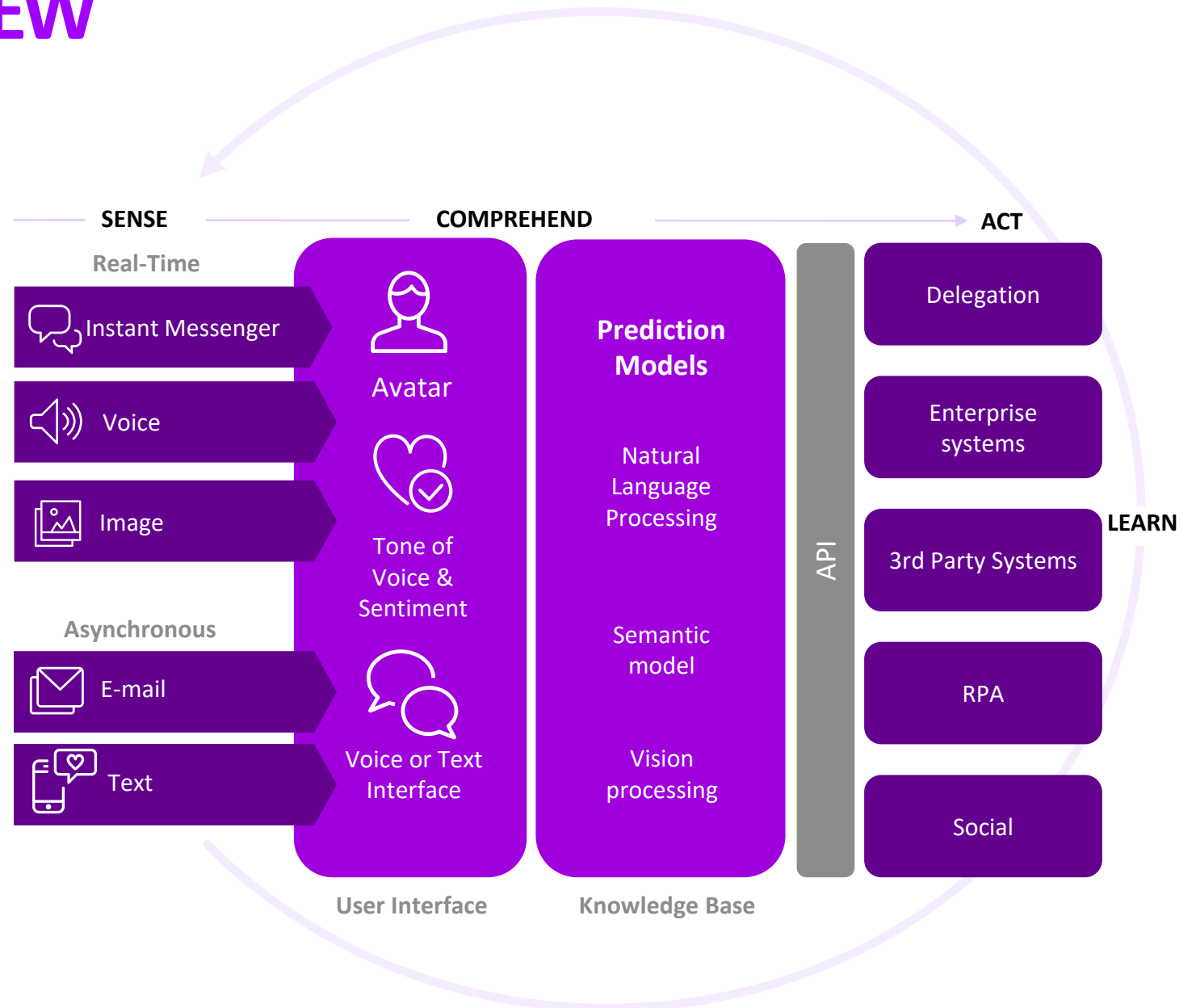


Apple Business Chat

VIRTUAL AGENT OVERVIEW

CARACTERÍSTICAS DO ECOSISTEMA

Um Agente Virtual interage com pessoas e máquinas, aproveitando o poder da Inteligência Artificial (sentir, compreender, agir e aprender) para informar, apoiar e aconselhar, ajudando os seres humanos com suas tarefas, desafios e objetivos



OBRIGADO

